CONDITIONS GENERALES RELATIVES A LA VENTE ET A L'UTILISATION DES LOGICIELS ET DES SERVICES ASP ET D'HEBERGEMENTS DE SPHINX

Les présentes conditions générales s'appliquent de plein droit à la vente et à l'utilisation de tous les logiciels et solutions en ligne commercialisés par la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT.

Le fait de passer commande d'un logiciel, d'une solution en mode ASP ou d'un hébergement Sphinx, par tout moyen, implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions générales.

I – OBJET

I – 1 – Les logiciels Sphinx

LE SPHINX DEVELOPPEMENT propose à ses clients des logiciels d'enquêtes de statistiques.

Le client reconnaît avoir reçu de LE SPHINX DEVELOPPEMENT toutes les informations et documentations nécessaires lui permettant d'avoir une parfaite connaissance des potentialités, finalités, fonctionnalités, modes opératoires du logiciel commandé et d'apprécier l'opportunité de recourir à son utilisation eu égard à ses besoins propres.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux logiciels Sphinx suivants : Sphinx Déclic - Sphinx Plus2 – option Quali – option Lexica - Sphinx iQ - Sphinx Scanner – Sphinx Cati – SphinxOnline Manager – Sphinx Connect

I – 2 – La version ASP

La société SPHINX DEVELOPPEMENT met à disposition du client des services ASP (Application Service Provider) accessibles via Internet (Sphinx Declic – Sphinx Campus). Ces services permettent de concevoir et présenter des questionnaires, de publier des enquêtes en ligne, de collecter les réponses en ligne et d'analyser les résultats. Ces services sont accessibles sur un serveur géré et maintenu par la société SPHINX DEVELOPPEMENT.

Moyennant le paiement d'un forfait, dont le coût est fonction du mode d'abonnement et des options choisies, le client a la possibilité de concevoir, publier, diffuser et analyser des enquêtes.

Les présentes conditions générales définissent les termes et les conditions dans lesquels la société SPHINX DEVELOPPEMENT fournit au client l'accès à cette plate-forme ASP.

I – 3 – L'hébergement d'enquêtes en ligne

La société SPHINX DEVELOPPEMENT met à disposition de ses clients un service d'hébergement des enquêtes en ligne. Ce service est assuré par la société SPHINX DEVELOPPEMENT qui en assure la maintenance et le suivi.

Moyennant le paiement d'un forfait, dont le coût est fonction du mode d'abonnement et des options choisies, le client a la possibilité d'utiliser un compte hébergé par SPHINX DEVELOPPEMENT pour stocker, publier, diffuser et gérer ses enquêtes en ligne enregistrées sur cet espace.

De manière optionnelle, le client pourra accéder sur ses propres comptes à des solutions en ligne spécifiques permettant de :

- construire et gérer un panel en ligne (webpanel)
- partager et analyser les données en ligne (webreporting)
- mettre en place une plateforme d'évaluations multiples (evalnet)
- Gérer vos campagnes téléphoniques (WebCati)
- Saisir des questionnaires en mode déconnecté (Sphinx Mobile)

Les présentes conditions générales définissent les termes et les conditions dans lesquels la société SPHINX DEVELOPPEMENT fournit au client l'accès à ces services d'hébergement.

II – DROIT ET CONDITIONS D'UTILISATION

II – 1 – Les logiciels Sphinx

LE SPHINX DEVELOPPEMENT concède au client un droit non exclusif, non-cessible et non-transmissible d'utilisation pour ses besoins propres du logiciel.

Le client s'engage à installer et utiliser le logiciel sur un ordinateur compatible conformément au nombre de licences qui lui sont accordées dans le bon de commande.

Le Client est autorisé à effectuer une seule copie de sauvegarde du logiciel à condition de ne pas l'installer ou l'utiliser sur un ordinateur quel qu'il soit et en prenant toutes les précautions nécessaires pour en éviter la diffusion.

En cas d'acquisition du logiciel par un client pour une utilisation sur un serveur de fichiers informatiques au sein d'un réseau interne, l'utilisation doit être limitée à ce réseau. Le client ne saurait prétendre par l'effet du présent contrat accéder aux sources du logiciel.

Le client s'engage à permettre un contrôle des conditions dans lesquelles le logiciel est utilisé par toute personne mandatée à cette fin par LE SPHINX DEVELOPPEMENT en tout lieu et tout moment.

Le logiciel sera installé par le client conformément à la documentation qui lui est fournie à la livraison. Le client procèdera également à son paramétrage selon les modalités figurant dans la documentation.

Avec tout achat d'un logiciel Sphinx, le client a la possibilité d'utiliser gratuitement un compte de test pour l'hébergement et la gestion de ses enquêtes en ligne. Ce compte permet au client de réaliser des tests de publication mais ne doit en aucun cas faire l'objet d'un usage répété pour une même enquête.

Sur ce compte de test, les enquêtes sont conservées au maximum pendant une semaine et sont limitées à 5 réponses. A l'issue de cette période de gratuité, le client peut souscrire un abonnement spécifique à ce service, et ce conformément aux conditions générales et particulières en vigueur.

Configuration requise :
Les logiciels Sphinx fonctionnent sur les micro-ordinateurs équipés du système d'exploitation Windows **Vista/ Seven / 8 /10** avec .NET Framework version 3.5 SP1 installé . LE SPHINX DEVELOPPEMENT recommande l'utilisation d'un système récent ainsi qu'un Processeur à 2.5 Ghz au minimum (Intel® Core recommandé). L'installation complète des fichiers nécessite environ **2 Go** sur le disque dur. Tous les éléments sont copiés dans un seul répertoire (aucune copie dans le répertoire système). L'installation d'une licence monoposte modifie la base de registres du système qui doit donc être accessible en écriture lors de l'installation. L'installation d'une licence de site peut être faite automatiquement avec les outils de déploiement usuels.

II – 2 – La version ASP

La société SPHINX DEVELOPPEMENT concède au client le droit d'usage du service ASP (Application Service Provider), accessible via Internet, tel que défini précédemment. Pour accéder à cette solution, le client se voit attribuer un login et un mot de passe qui lui permettront de se connecter sur un espace personnalisé.
Ce service inclut l'hébergement des éléments mis en œuvre dans le cadre d'enquêtes en ligne et ne doit pas être utilisé à d'autres fins, indépendamment des enquêtes.
Avec cette solution, différentes options pourront être activées en fonction de la nature de l'abonnement (limitation du nombre d'enquêtes, etc.)

En outre, l'accès à ce service donne au client la possibilité d'envoyer automatiquement des mails à une liste de destinataires, constituée par le client, et d'effectuer des relances automatiques. Ce service d'emailing est ouvert, pour un nombre d'envois limité, tel que défini dans les conditions tarifaires en vigueur.

Ce service doit être utilisé dans le respect des limites suivantes :
Utilisation du serveur :
- 10 000 requêtes par heure
- 10 secondes pour une requête de calcul
- 5% du temps cpu (180 secondes/heure)
- 200 Méga octets d'espace disque par compte

Taille d'une enquête :
- 500 questions
- 5 000 réponses
- 100 pages
- 100 objets par page
- 2 méga octets de fichiers complémentaires (images, pdf/txt…)

II – 3 – Le service d'hébergement

La société SPHINX DEVELOPPEMENT concède au client le droit d'utilisation des services d'hébergement précédemment définis. Ce service est destiné à l'hébergement des éléments mis en

œuvre dans le cadre d'enquêtes en ligne et ne doit pas être utilisé à d'autres fins, indépendamment des enquêtes.

Il existe trois catégories d'hébergement :

- un hébergement mutualisé, mis en place sur un serveur accessible par un grand nombre d'utilisateurs et faisant l'objet d'abonnements à la consommation. Le client achète un certain nombre d'unités qui seront créditées sur son compte, et qui pourront être utilisées aux conditions définies par le tarif (nombre d'unités ou durée déterminée).
- un hébergement mutualisé, mis en place sur un serveur limité en nombre d'usagers et commercialisé sous forme d'abonnement à la durée. Le client achète un hébergement valable pour une période donnée.
- Un hébergement dédié, mis en place sur un serveur disponible uniquement pour le compte d'un Client.

Pour utiliser le service d'hébergement, le client se voit attribuer un compte sur lequel seront publiées ses enquêtes. Sur ce compte, différentes options pourront être activées en fonction de la nature de l'abonnement.

L'ouverture d'un compte d'hébergement donne au client la possibilité d'utiliser le service d'emailing, permettant d'envoyer automatiquement des mails à une liste de destinataires constituée par le client et d'effectuer des relances automatiques. Ce service d'emailing est ouvert, pour un nombre d'envois limité, tel que défini dans le cadre du devis validé par le client.

Les services d'hébergement de la société SPHINX DEVELOPPEMENT partagent une même bande passante. La limitation journalière du volume total de données échangées (saisie des réponses, accès aux résultats, mailings, …) est de 500 Méga octets dans le cas d'un hébergement mutualisé et 5 Giga octets pour un hébergement dédié.
La limite de taille de données stockées sur un hébergement dédié, est de 30 Giga octets de données (inclut : les enquêtes, les données d'emailing, les fichiers complémentaires, etc.)

Pour l'hébergement mutualisé, afin de garantir une qualité de service optimale pour l'ensemble des utilisateurs, le service doit être également utilisé dans le respect des limites suivantes :
Utilisation du serveur :
- 10 000 requêtes par heure
- 10 secondes pour une requête de calcul
- 5% du temps cpu (180 secondes/heure)
- 200 Méga octets d'espace disque par compte

Taille d'une enquête :
- 500 questions
- 10 000 réponses
- 100 pages
- 100 objets par page
- 2 Méga octets de fichiers complémentaires (images, pdf/txt…)

III – RESPONSABILITES DU CLIENT

III– 1 – Les logiciels Sphinx

La responsabilité de SPHINX DEVELOPPEMENT se limite à une obligation de moyens. Le client assume la responsabilité de sa décision d'utiliser le logiciel pour parvenir aux résultats qu'il s'est fixé ainsi que la responsabilité de l'installation et de l'usage du logiciel et les résultats qu'il en obtiendrait.

Le client reconnaît avoir reçu de LE SPHINX DEVELOPPEMENT toute information et documentation lui permettant d'apprécier l'adéquation du logiciel à ses besoins.

LE SPHINX DEVELOPPEMENT ne saurait en conséquent garantir les performances ou les résultats pouvant être obtenus en utilisant le logiciel. LE SPHINX DEVELOPPEMENT ne saurait non plus être considéré responsable, notamment, des dommages subis par le client tels que pertes d'exploitation, interruption d'activité ou pertes d'informations de tout genre.

III– 2 – La version ASP et le service d'hébergement

Le client reconnaît avoir vérifié que le service souscrit ou son renouvellement est en adéquation avec ses besoins.

Afin d'utiliser le service souscrit le client est responsable à ses propres frais et déclare disposer :

- d'un accès à internet souscrit auprès d'un fournisseur de son choix,
- d'un ordinateur configuré et paramétré,
- des équipements et télécommunications requis et logiciels dont il a acquis les licences nécessaires,
- de connaissances techniques suffisantes pour lui permettre de paramétrer le service souscrit.

Le client s'engage pendant toute la durée du contrat à respecter les obligations suivantes :

- respecter les lois et règlements en vigueur en FRANCE et toute réglementation applicable. Cette obligation vise notamment les contenus portant atteinte au droit d'auteur, au droit des marques et à l'ensemble des droits dérivés ;
- ne pas utiliser le service souscrit pour transmettre, pour recevoir, pour diffuser ou utiliser de quelque manière que ce soit de l'information illégale, outrageante, offensante, contraire à la moralité publique, indécente, diffamatoire, obscène ou menaçante, ou abus de confiance, en infraction du droit du copyright ou de toute autre propriété intellectuelle d'un tiers, susceptible de causer des dommages, de porter atteinte à l'ordre public ou à la vie privée ;
- faire son affaire personnelle de l'ensemble des autorisations légales et administratives requises dans le cadre de la création et l'utilisation de fichiers de destinataires mis en place dans l'espace du site qui lui est réservé, et se charger notamment de toute déclaration nécessaire ou modification de déclaration existante auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, ainsi que plus généralement du respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles (loi du 06 janvier 1978 dite "Loi de l'informatique et des libertés" n° 78-17);
- ne pas porter atteinte à l'intégrité physique ou informatique du serveur en utilisant des programmes et/ou des fichiers infectés par un ou des virus et autres programmes informatiques permettant de perturber le fonctionnement d'un poste informatique et/ou d'en prendre le contrôle à distance. Le client est seul responsable de ce type d'atteinte et du préjudice qui pourrait en résulter. Les fichiers et/ou applications qu'il place sur le serveur pourront être refusés par la société SPHINX DEVELOPPEMENT s'ils portent atteinte au bon fonctionnement du serveur et/ou à ses performances globales. La remise en état du serveur piraté et/ou attaqué et/ou dégradé pourra faire l'objet d'une réparation financière au profit de la société SPHINX DEVELOPPEMENT et/ou des autres clients utilisant aussi la plateforme ;
- ne pas dépasser l'espace disque alloué et précédemment indiqué. En cas de dépassement fortuit le client devra supprimer les fichiers dans un délai de 24 heures à compter de la réception du courrier électronique envoyé par la société SPHINX DEVELOPPEMENT afin de revenir à un espace disque conforme au service souscrit. Si le client entend dépasser l'espace disque alloué il devra payer un supplément ;
- informer LE SPHINX DEVELOPPEMENT sans délai et par écrit de toute modification de sa situation concernant notamment ses informations ;
- LE SPHINX DEVELOPPEMENT se réserve le droit de bloquer une enquête si une des limites évoquées au paragraphe II est dépassée ;
- LE SPHINX DEVELOPPEMENT ne pourra être tenu pour responsable du fonctionnement dégradé d'une enquête si une des limites évoquées au paragraphe II est dépassée ;
- le client garantit que les informations contenues ne sont pas contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs et ne portent pas atteinte au droit des tiers.

Le client est seul responsable du contenu et de l'information qu'il publie, transmet ou diffuse, le client s'engeant à indemniser et à garantir la société SPHINX DEVELOPPEMENT de toute action qui serait intentée en raison de ses actes.

La responsabilité de la société SPHINX DEVELOPPEMENT ne saurait davantage être engagée en cas de manquement du client aux dispositions de la loi de l'informatique et des libertés, le client s'oblige également à indemniser et garantir la société SPHINX DEVELOPPEMENT contre toute action qui serait intentée sur ce fondement à son encontre.

Si le client ne respecte pas ses obligations la société SPHINX DEVELOPPEMENT pourra suspendre de plein droit tout ou partie des services concédés. Dans ce cas la société SPHINX DEVELOPPEMENT ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable pour tout préjudice que le client pourrait subir du fait de cette interruption.

Le client s'engage à fournir au SPHINX DEVELOPPEMENT les coordonnées d'un interlocuteur, et à les maintenir à jour, ceci

dans le but d'être informé d'une opération de maintenance sur les serveurs, d'une fermeture prochaine du compte ou d'un quelconque problème sur les enquêtes qui engendrerait un dysfonctionnement sur SphinxOnline.

IV – OBLIGATIONS DE LA SOCIETE SPHINX DEVELOPPEMENT

La société SPHINX DEVELOPPEMENT n'est tenue qu'à une obligation de moyens en ce qui concerne :

IV – 1 – la continuité du service

Le serveur est actuellement installé chez un fournisseur d'accès internet dénommé COMPLETEL (www.completel.fr). La continuité du service SPHINXONLINE est donc assujettie à celle de l'accès internet fourni par COMPLETEL. En cas d'interruption de l'accès internet fourni par ce fournisseur, pour quelque cause que ce soit, la société SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à faire tout son possible pour trouver un nouveau fournisseur.

Cependant, en aucun cas la responsabilité de la société SPHINX DEVELOPPEMENT ne pourra être recherchée en raison de l'interruption de l'accès internet fourni par ce fournisseur. En outre, la connexion pourra connaître des périodes de brèves interruptions pour permettre à la société SPHINX DEVELOPPEMENT d'effectuer les indispensables interventions techniques de maintenance ou d'amélioration sur ses serveurs et logiciels.

- IV – 2 – Sécurité du serveur et des données

Les serveurs sont hébergés dans le DataCenter de la société Completel qui en assure la sécurité physique.

La société SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer l'intégrité du réseau et des serveurs contre tout acte de malveillance extérieur ou toute attaque informatique connue.

Les ordinateurs sont des serveurs hauts de gamme (actuellement DELL) équipés d'alimentation redondante et de disques durs miroirs (RAID). La société SPHINX DEVELOPPEMENT se réserve toutefois le droit d'utiliser un serveur de toute autre marque adapté au service. En cas de défaillance du serveur, le service sera rétabli sur une autre machine dans un délai maximum de 8 heures suivant la notification de la panne, étant précisé que les applications sont configurées pour redémarrer automatiquement en cas d'incident logiciel.

Le serveur est protégé contre les intrusions par un FireWall géré par la société IWALL, étant précisé que la société SPHINX DEVELOPPEMENT se réserve le droit de confier la protection du système à toute autre société assurant des prestations équivalentes.

Les mises à jour de sécurité des systèmes d'exploitation et de l'anti-virus sont installées automatiquement.

La sécurité du système est en outre assurée au sein de la société SPHINX DEVELOPPEMENT dans les conditions suivantes :

- salle équipée de détection et protection incendie,
- maintien de température et d'hygrométrie,
- alimentation électrique sans coupure,
- redondante de bout en bout,
- surveillance et contrôle des accès 24H / 24H…

Les données sont sauvegardées quotidiennement localement et sur des serveurs distants.

- IV – 3 – Garantie

LE SPHINX DEVELOPPEMENT garantit pendant 90 jours à compter de la date de la livraison que le support sur lequel le logiciel est distribué est exempt de vice de fabrication. Toute réclamation à ce sujet doit donc à peine de déchéance lui être adressée par courrier recommandé et faire l'objet d'un retour du produit et du justificatif d'achat dans ce délai de 90 jours à compter de la livraison.

En cas de vice dûment constaté, LE SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à remplacer le logiciel ou à rembourser le client à l'exclusion de toute autre indemnité.

Sont exclus de la garantie les défauts ou détériorations provoqués par un événement extérieur ou une mauvaise utilisation du client.

- IV – 4 – Maintenance corrective

La maintenance corrective consiste à supprimer les anomalies bloquantes.

Une anomalie est dite bloquante :

- lorsqu'il s'ensuit un défaut majeur d'exécution (arrêt du fonctionnement ou mauvais enregistrement des données) et qu'il n'existe aucun moyen de contournement du problème (choix d'une autre fonction similaire par exemple)
- lorsqu'il est impossible d'exécuter une fonction décrite dans une documentation commerciale ou dans un manuel d'utilisation.

Dans le cas où le client signale une anomalie bloquante au SPHINX DEVELOPPEMENT ce dernier en identifiera l'origine. Si elle est liée au programme Sphinx utilisé, la société SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à tout mettre en œuvre et le plus rapidement possible afin d'y remédier.

Si cette anomalie bloquante est liée au système d'exploitation et à sa configuration, à un périphérique ou à un système mis en œuvre par ailleurs sur l'ordinateur du client (navigateur Internet – scanner – imprimante – système d'exploitation- autres logiciels), SPHINX DEVELOPPEMENT n'est en aucun cas engagé dans la correction de l'anomalie bloquante.

Outre la correction des anomalies dites bloquantes, des améliorations sont régulièrement apportées à certaines parties du logiciel pour simplifier son ergonomie, étendre ses fonctionnalités et les adresser notamment vers les autres programmes avec lesquels il communique. Ces améliorations feront l'objet de mises à jour, telles que définies au paragraphe suivant.

La société SPHINX DEVELOPPEMENT n'est en tout état de cause en aucun cas responsable des conséquences directes ou indirectes de tout dommage qui affecterait le client par suite de l'introduction d'un virus informatique dans le serveur ayant un effet sur son bon fonctionnement, des modifications apportées par une personne autre que la société SPHINX DEVELOPPEMENT, d'intrusions illégales ou non autorisées de tout tiers dans le serveur, d'un encombrement temporaire de la bande passante, en règle générale de tout évènement échappant au contrôle de la société SPHINX DEVELOPPEMENT.

De convention expresse, il est convenu que les événements d'interruptions, pannes, sabotages des moyens de télécommunication, incendies, inondations, avaries, émeutes, guerres, grèves, lock out soit chez SPHINX DEVELOPPEMENT, soit chez ses fournisseurs ou prestataires, seront tenus pour des cas de force majeure excluant toute responsabilité de la société SPHINX DEVELOPPEMENT.

Dans la mesure où le fonctionnement et les performances du site sont liés à l'organisation du réseau internet et aux moyens de télécommunication dont la société SPHINX DEVELOPPEMENT n'a pas la maîtrise complète, cette organisation et ces moyens de télécommunication étant susceptibles d'évoluer, de même que leur régime juridique, en aucun cas la société SPHINX DEVELOPPEMENT ne peut garantir l'absence totale d'interruption de ses services.

IV – 4 – Mises à jour

Des mises à jour mineures du logiciel peuvent être mises gratuitement à disposition du client pendant un délai maximum d'un an à compter de la commande sur le site de Sphinx consultable librement par le client :
www.lesphinx-developpement.fr

Ces mises à jour mineures se définissent comme celles qui permettent une utilisation normale du logiciel. Par contre, les mises à jour majeures liées à l'évolution de la technologie du logiciel et à l'ajout de nouvelles fonctions sur celui-ci font l'objet d'une facturation supplémentaire, le client pouvant bénéficier de tarifs préférentiels.

LE SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage cependant, si dans un délai inférieur à 6 mois à compter de la commande d'un logiciel par le client, une nouvelle version de ce même logiciel est commercialisée, à mettre celle-ci à la disposition du client sans frais supplémentaire.

V – CONFIDENTIALITE

La société SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à conserver strictement confidentiels les données, informations et documents communiqués par le client.

Le personnel de la société SPHINX DEVELOPPEMENT n'est pas autorisé à ouvrir les fichiers de données.

L'accès aux serveurs est réservé aux seuls administrateurs du réseau pour des tâches de maintenance.

VI – DUREE

Le présent contrat est conclu pour une durée fixée dans le cadre du devis validé par le client.

Il arrivera automatiquement à échéance à l'expiration du délai ainsi fixé.

Dans les deux mois qui suivent l'expiration du contrat lié à la version ASP et à l'hébergement, la société SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à supprimer l'ensemble des éléments et informations relatifs au client dans l'espace du site qui lui était réservé.

VII – COMMANDE ET PRIX

La commande est réputée définitive à réception par le client de l'accusé de réception émanant de LE SPHINX DEVELOPPEMENT.

La commande acceptée par LE SPHINX DEVELOPPEMENT constitue un engagement ferme et définitif de la part du client.

Les prix facturés au client sont ceux en vigueur au jour de la signature de la commande, déduction faite le cas échéant de tous les rabais, remise, ristourne applicables à la commande.

Les tarifs peuvent être modifiés à tout moment sans préavis et sans engager de responsabilité vis-à-vis du client.
Les prix des produits sont indiqués en euros hors taxes et hors participation aux frais de traitement et d'expédition par voie postale. Il est en effet précisé que les frais de port sont à la charge du client en cas d'envoi du logiciel par courrier.

Tous droits et taxes applicables aux sommes payables sont facturés en sus et varient conformément aux lois et règlements en vigueur. Ils sont à la charge du client.

Les factures émises par la société SPHINX DEVELOPPEMENT seront payables par le client selon les modalités de financement précisées dans le bon de commande.

Le délai de paiement prévu par les parties est fixé à 60 jours calendaires, à compter de la facturation, ou à 45 jours fin de mois, sauf décision conjointe de réduire le délai maximum de paiement (C. Com. Art. L441-6, al. 4, 5 et 6).

A défaut de paiement à l'échéance convenue des sommes dues à la société SPHINX DEVELOPPEMENT, des pénalités seront dues sans qu'il soit besoin de mise en demeure préalable. Les sommes dues porteront en effet automatiquement à l'issue de l'échéance convenue intérêt égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur ainsi qu'à une indemnité forfaitaire de 40 € (loi 2012-387 du 21/03/2012 ; D 2012-1115 du 02/10/2012).

La société SPHINX DEVELOPPEMENT pourra suspendre ses prestations, voire procéder à la résiliation des présentes, au cas où toute somme due par le client n'aurait pas été réglée dans les délais contractuels.

Par ailleurs, la société SPHINX DEVELOPPEMENT se réserve la possibilité de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige.

La société SPHINX DEVELOPPEMENT se réserve également le droit de refuser de diffuser tout élément qui porterait atteinte au droit des tiers.

VIII – LIVRAISON DES COMMANDES

Les commandes enregistrées sont livrées dans les meilleurs délais.

La livraison peut se faire par voie électronique ou par courrier postal.

Dans tous les cas, toute date d'expédition ou de livraison stipulée dans le bon de commande n'est donnée qu'à titre indicatif, les dépassements de délai ne pouvant donner lieu à dommages intérêts, à retenue ni annulation des commandes en cours.

Les produits voyagent aux risques et périls du destinataire auquel il appartient en cas d'avarie ou de manquement de faire toutes constatations nécessaires au moment de la réception.

Les réclamations sur les vices apparents ou sur les non-conformités du produit livré au produit commandé doivent à peine de déchéance être formulées par courrier recommandé et faire l'objet d'un retour dans un délai de 30 jours à compter de la livraison.

Passé ce délai les produits sont réputés conformes à la commande en qualité et quantité.

En cas de vice apparent ou de non-conformité dûment constaté par LE SPHINX DEVELOPPEMENT le client pourra en obtenir le remplacement gratuit à l'exclusion de toute indemnité ou dommages intérêts.

Pour l'utilisation de la version ASP et des services d'hébergement, le client enverra par email ou par fax son nom de compte et son mot de passe nécessaires à l'ouverture de son compte.

A réception, LE SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à mettre en place l'espace réservé au client sur le site dans les meilleurs délais.

IX - PROPRIETE

IX – 1 – Les logiciels Sphinx :

Il est expressément convenu que le logiciel est et restera la propriété de LE SPHINX DEVELOPPEMENT.

En conséquence LE SPHINX DEVELOPPEMENT se réserve le doit d'en modifier les spécifications techniques.

LE SPHINX DEVELOPPEMENT est titulaire des droits d'auteur sur le logiciel ainsi que sur sa documentation.
Le SPHINX DEVELOPPEMENT se réserve le droit d'intégrer le logo de la marque Sphinx dans l'ensemble des productions réalisées par la société (outils, documentation, formulaire en ligne, tableaux de bord, etc.)

L'autorisation d'utilisation accordée par LE SPHINX DEVELOPPEMENT n'entraine aucun transfert de propriété intellectuelle au bénéfice du client.

En conséquence celui-ci s'interdit tout agissement, tout acte pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits de LE SPHINX DEVELOPPEMENT sur le logiciel qui est notamment protégé par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

Ainsi il est notamment interdit au client de procéder à :

- toute reproduction par quelque moyen que ce soit du logiciel et de la documentation à l'exception d'une copie de sauvegarde pour des motifs de sécurité utilisable uniquement en cas de défaillance des exemplaires installés sur la configuration ;
- toute utilisation sur un nombre de postes différent de celui autorisé par les licences obtenues ;
- toute représentation, diffusion ou commercialisation du logiciel que ce soit à titre gratuite ou onéreux ;
- toute forme d'utilisation du logiciel de quelque façon que ce soit aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un logiciel similaire équivalent ou de substitution ;
- toute mise à disposition directe ou indirecte du logiciel au bénéfice d'un tiers notamment par location, cession, prêt ;
- l'adaptation, la modification la transformation l'arrangement du logiciel pour quelque raison que ce soit notamment en vue de la création d'un logiciel et/ou d'un logiciel dérivé ou entièrement nouveau ;
- toute transcription directe ou indirecte ou traduction dans d'autres langues du logiciel ainsi que sa modification même partielle en vue notamment d'une utilisation sur tout autre matériel que celui ou ceux décrits dans la documentation.

Tout acte de contrefaçon ou susceptible d'être qualifié ainsi qui serait le fait d'un tiers et dont le client aurait connaissance devra être dénoncé par lui à LE SPHINX DEVELOPPEMENT qui fera son affaire des poursuites à engager.

IX – 2 - La version ASP et le service d'hébergement :

Le contenu des éléments fournis par le client reste sa seule propriété, la société SPHINX DEVELOPPEMENT s'interdisant d'utiliser à ses propres fins les données, informations, documents et résultats des enquêtes mises en œuvre par le client.

X - RESILIATION

En cas de manquement par l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations l'autre partie pourra la mettre en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception de respecter ses obligations, et ce dans un délai de 30 jours à compter de la notification.

A défaut de respect par l'une des parties de ses obligations à l'issue de ce délai de 30 jours le contrat sera réputé résilié de plein droit.

XI – DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français.

Les présentes conditions générales sont rédigées en langue française.

En cas de litige celui-ci sera soumis aux juridictions d'ANNECY.

CONDITIONS GENERALES RELATIVES A L'ACCOMPAGNEMENT OU PRESTATION D'ETUDES SPHINX

Les présentes conditions générales sont applicables à toute commande d'accompagnement ou de prestation d'études passée auprès de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT.

Par conséquent, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserves du Client à ces conditions générales, à l'exclusion de toute autre condition.

1° - OBJET

La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT est une société d'édition et de vente de logiciels d'enquêtes et d'études statistiques qui propose à ses Clients les prestations de services suivantes :

- un accompagnement – ENVOL - dans le processus de mise en œuvre d'enquêtes élaborées à l'aide des solutions SPHINX, qu'il s'agisse de solutions logicielles ou de solutions en ligne. Cette prestation d'accompagnement a pour objectif d'accompagner le Client dans la réalisation de ses enquêtes grâce au logiciel SPHINX, en lui prodiguant les conseils nécessaires, et de le conduire à une autonomie pour ses projets futurs,

- une prestation d'études – ZEPHYR ou EOLE - qui peut comprendre, au choix du Client à définir dans le bon de commande :

- un conseil sur la conception et la rédaction du questionnaire,
- le déploiement d'une enquête sur le web, la diffusion (aux destinataires concernés par e-mail, support papier, téléphone ou face à face) et collecte des réponses.
- l'analyse des résultats et la remise d'un rapport.

2° - PRIX - MODALITES DE PAIEMENT - INSCRIPTIONS

Les prix sont ceux en vigueur au jour de la passation de la commande.
Les prix sont stipulés en euros et hors taxes (HT).
Ils sont assujettis à la TVA au taux en vigueur.

Conditions de paiement :

- accompagnement : cette prestation est facturée sur la base d'un forfait d'heures. Une facture sera émise à la commande et payable à réception,

- prestation d'études : les conditions de paiement sont précisées sur le bon de commande.

A défaut de paiement à l'une quelconque des échéances, les autres échéances deviendront immédiatement dues.

Toute somme non payée à l'échéance figurant sur le bon de commande entraine de plein droit, dès le jour suivant la date de règlement portée sur ledit bon de commande, application de pénalités d'un montant égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal.

Tout recouvrement par voie contentieuse entraine de plein droit, à la charge du Client, remboursement de tous les frais occasionnés.

Devis – Bon de commande :

Toute prestation réalisée par la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT est précédée d'un bon de commande établi selon les informations fournies par le Client, et suivant ses besoins.

Le bon de commande est adressé au Client par la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT par courrier, par télécopie ou par e-mail, et précise :

- la prestation à réaliser,
- le coût de la prestation,
- le délai de livraison de la prestation,
- les majorations de prix appliquées (en cas de non respect du nombre de variables ou du nombre de questionnaires notamment)

La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT adresse au Client le bon de commande ainsi que les conditions générales de prestations de services.
Le bon de commande a une validité de 3 mois à compter de sa date d'émission.
Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client doit retourner le bon de commande à la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT par courrier, par télécopie ou par e-mail paraphé et signé.
En signant le bon de commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales.
La commande acceptée par LE SPHINX DEVELOPPEMENT constitue un engagement ferme et définitif de la part du client.

Durée :

a) **Prestation d'accompagnement** : le contrat est valide pendant une durée d'un an à compter de la commande.

Il est précisé que lorsque le forfait d'heures alloué à la signature du contrat est consommé, un nouveau contrat sera proposé afin que la prestation puisse continuer.

b) **Prestations d'études** : un planning prévisionnel sera convenu lors de la commande.
Ce planning n'est qu'indicatif dans la mesure où il dépend de la réception par la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT des documents que doit lui communiquer le Client et de la disponibilité du Client.

3° - MODALITES PRATIQUES D'EXECUTION

CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT :

Il est rappelé que l'accompagnement est constitué d'un forfait d'heures, que ce forfait est utilisable pour la préparation, la réalisation et la résolution des problématiques liées aux enquêtes SPHINX.

Suite à la commande, un Chef de projet SPHINX prendra contact avec le Client pour fixer un premier rendez-vous.

Pour chaque intervention ultérieure, il appartiendra au Client de prendre préalablement rendez-vous avec le Chef de projet SPHINX, et ceci aux fins de s'assurer que ce Chef de projet est disponible pour traiter la demande.

Les interventions sont réalisées soit par téléphone (le Chef de projet SPHINX appelle le Client sur la ligne fixe à l'heure du rendez-vous préalablement fixé), soit par courrier électronique (e-mail).

Toute intervention sur site sera facturée en plus, selon devis préalablement communiqué.

Il est précisé qu'un minimum de 10 minutes sera nécessairement décompté pour chaque intervention.

Une plateforme en ligne permet de consulter la date, la durée et la nature de chaque intervention. Elle est accessible sur le lien suivant : http://www.sphinxonline.com/suivi/client
étant précisé que les coordonnées personnelles et confidentielles (login, mot de passe) seront fournies par le Chef de projet SPHINX.

Il est rappelé que le contrat d'accompagnement est nominatif et que seule une demande écrite de la part du titulaire de ce contrat pourra permettre de le transférer à une tierce personne.

PRESTATIONS D'ETUDES :

Les prestations choisies par le client sont énumérés sur le bon de commande.

En fonction des prestations commandées, les obligations des parties sont les suivantes :

a) En ce qui concerne le questionnaire internet

Le Client s'engage à décrire de manière précise les objectifs de son étude, et à faire parvenir à la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT :

- son projet de questionnaire (au format informatique WORD, EXCEL ou POWER POINT)
- sa charte graphique et ses images associées
- le message d'invitation à intégrer dans les emailings (au format WORD)
- les adresses e-mail des personnes concernées par les emailing (au format EXCEL).

Les échanges entre le Client et le Chef de projet SPHINX sont effectués exclusivement par téléphone (ligne fixe) ou par e-mail.

Tout déplacement sur site sera facturé en plus, selon devis préalablement communiqué.

Cette prestation comprend :

- un conseil sur le contenu du questionnaire : la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à conseiller le Client sur le contenu et la forme du questionnaire, avant le début de son déploiement.

- La mise en ligne du questionnaire : la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à mettre en ligne le questionnaire en l'adaptant à la charte graphique (fournie par le Client) et en intégrant les contrôles, renvois, conditions d'affichage permettant son interactivité.
  La publication est réalisée sur un compte interne d'un serveur SPHINX DEVELOPPEMENT ; le client ne disposant pas de droits d'accès ni de publication sur ce compte.

  La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT proposera plusieurs versions, étant précisé que seules trois demandes globales de modifications et/ou corrections pourront être prises en compte (concernant contenu et forme).

  En cas de questionnaire internet "multi langues", la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT met à la disposition du Client, après validation de la version de référence, une plateforme de traduction en ligne accessible par une simple connexion à internet.

  Le Client est alors en charge d'intégrer les traductions dans cette plateforme, et a la possibilité de transmettre le lien d'accès à la plateforme à ses traducteurs ou à la société de traduction choisie.

  La traduction se fait sous la responsabilité exclusive du Client, et en aucun cas la responsabilité de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT ne peut être recherchée à ce titre.

- la diffusion de l'enquête et la gestion des relances : le Client et la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT rédigent ensemble le message d'invitation à participer à l'enquête, ce message pouvant être personnalisé avec des champs reliés à chaque adresse e-mail (par exemple nom, prénom, service).

  La charte graphique commune à l'ensemble des messages doit être validée dès la première version.

  Cependant et en cas de questionnaire internet multi langues, il appartient au Client de fournir le message d'invitation dans la langue unique de son choix, le message d'invitation donnant alors accès à un espace pour sélectionner la langue du questionnaire dont la traduction a été préalablement faite par le Client qui en est seul responsable.

  Dans tous les cas, seul le Client apparaitra dans le message comme "expéditeur" (nom, adresse e-mail, signature).

  Si le Client souhaite que la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT apparaisse comme l'expéditeur du message, un devis complémentaire pourra être établi à la demande du Client.

  La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT diffuse le message à l'attention des destinataires et s'engage à effectuer si nécessaire deux relances auprès des personnes qui n'ont pas répondu.

La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT peut fournir, à la demande du Client, une adresse URL lui permettant de suivre en direct l'évolution des réponses à son enquête, à savoir le suivi journalier du nombre de répondants sous forme de courbe graphique, ainsi que la table des données brutes.

b) En ce qui concerne le questionnaire papier

Le Client s'engage également à décrire de manière précise les objectifs de son étude et à faire parvenir à la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT :

- son projet de questionnaire (au format informatique WORD, EXCEL ou POWER POINT),
- sa charte graphique et ses images associées
- le message d'invitation à intégrer dans le traitement de texte,
- les adresses postales des personnes concernées par le publipostage (au format EXCEL).

Il est rappelé que les échanges entre le Client et le Chef de projet SPHINX se font exclusivement par e-mail ou par téléphone, et qu'en cas de demande de déplacement sur site la prestation sera facturée en plus selon devis préalablement adressé au Client.

Cette prestation comprend :

- un conseil sur le contenu du questionnaire : la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à optimiser le questionnaire du Client et à le conseiller sur son contenu et sur sa forme avant le début de son déploiement.

- La mise en forme du questionnaire : la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT sera chargée de mettre en forme les questions et modalités de réponse.

  La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT proposera plusieurs versions du questionnaire, étant précisé que seules trois demandes de modifications globales seront prises en compte (concernant contenu et forme).

- Dans le cas de la commande du routage et envois papier : la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT prendra contact avec les services de La Poste pour la mise en place d'un dossier d'enveloppes "T"' (enveloppes de retour) afin que les réponses arrivent directement à la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT.

Il est précisé que la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT est libre de choisir son prestataire (imprimerie et société de routage).

c) En ce qui concerne la saisie des questionnaires papier

Il est rappelé que les échanges entre le Client et le Chef de projet SPHINX DEVELOPPEMENT se font exclusivement par e-mail ou par téléphone.

En cas de déplacement sur site le déplacement sera facturé en plus, selon devis préalablement communiqué au Client.

Cette prestation comprend :

- la gestion du projet : le Client s'engage à transmettre les questionnaires papier par courrier ôtés de leurs enveloppes (dans le cas où le client centralise la réception des questionnaires) et à décrire de manière précise les éléments à prendre en compte pour la saisie des réponses, ainsi que les éventuelles consignes particulières à donner aux opérateurs de saisie.

  Le Client s'engage également à envoyer à la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT une version internet du questionnaire, dès signature de la commande, et ce pour permettre à la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT de préparer la saisie.

- La saisie des questionnaires papiers : les opérateurs de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT procèdent à la saisie manuelle des questionnaires dans le logiciel SPHINX.

  Les opérateurs de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT ne saisissent que les questionnaires renseignés avec au moins une réponse.

  La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT n'est pas responsable des documents transmis par le Client autres que les questionnaires.

A défaut de volonté expresse et contraire du Client, la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT conservera les questionnaires papier pendant une durée maximum de trois mois après la clôture de la prestation.

d) En ce qui concerne la collecte par téléphone

La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT fait appel à un prestataire pour réaliser la phase de collecte des réponses par téléphone.
Il est précisé que la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT est libre de choisir son prestataire.

e) En ce qui concerne les analyses

Il appartient au Client de décrire de manière précise les objectifs de son étude.

Les livrables en termes d'analyses peuvent être les suivants selon la commande

- **Le rapport d'études** : remis au Client en format informatique modifiable (WORD ou POWER POINT) rédigé en langue française (sauf spécification dans le bon de commande), ainsi qu'en format imprimée, conformément à ce qui est convenu aux termes du bon de commande signé.
  Après une première version, une seconde version du rapport pourra être établie sur la base de l'ensemble des remarques du Client.

- **Les Annexes en ligne :** parallèlement à la remise du rapport, la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT met à la disposition du Client un accès vers un module d'analyses en ligne. Celui-ci permettra au Client de réaliser des analyses complémentaires (à plat ou croisées) sur l'ensemble des questions de son enquête ; ces annexes permettront également au Client d'accéder à sa table de données brutes. Ce lien vers les annexes en ligne sera actif pendant la durée précisée sur le bon de commande.

- **La table des données au format Excel** : transmise au format informatique par le Chef de projet SPHINX après clôture de l'enquête sur simple demande.

4° - CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS

La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT garantit que les éléments qui lui seront communiqués par le Client (données, questionnaires, méthodes…) ne seront en aucun cas divulgués à des tiers.

La société SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à conserver strictement confidentiels les données, informations et documents stockés sur les serveurs Sphinx Développement.

Les informations relatives au projet du Client et qui auront été stockées par la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT seront conservées pendant une durée de cinq ans à compter de la fin de la prestation, sauf demande expresse contraire du Client.

5° - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les techniques, méthodes de recherches et logiciels conçus ou utilisés dans le cadre des études ne deviennent pas la propriété du Client qui ne dispose d'aucun droit exclusif d'utilisation.

6° - RESPONSABILITES

Les traitements informatiques de données personnelles qui présentent des risques particuliers d'atteinte aux droits et aux libertés doivent, avant leur mise en œuvre, être soumis à l'autorisation de la CNIL (art. 226-16 du code pénal) : il appartient au client de réaliser cette déclaration.
Le Client est seul responsable de l'usage qu'il fera des résultats de l'étude.

Le contrat liant la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT à son Client s'exerce dans le cadre d'une obligation de moyens.
En aucun cas la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT ne pourra être tenue responsable d'un préjudice financier/commercial ou de toute autre nature à la suite d'une mauvaise interprétation des conseils prodigués, ou en cas d'altération de fichiers relatifs à la prestation donnée, ou en cas de déficience des matériels et logiciels connexes.
La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de l'absence dans les logiciels SPHINX de certaines fonctions nécessaires dans le cadre du projet du Client.

Dans le cadre d'une enquête en ligne, le **serveur** est actuellement installé chez un fournisseur d'accès internet dénommé COMPLETEL (www.completel.fr). La continuité du service est donc assujettie à celle de l'accès internet fourni par COMPLETEL. En cas d'interruption de l'accès internet fourni par ce fournisseur, pour quelque cause que ce soit, la société SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à faire tout son possible pour trouver un nouveau fournisseur.
Cependant, en aucun cas la responsabilité de la société SPHINX DEVELOPPEMENT ne pourra être recherchée en raison de l'interruption de l'accès internet fourni par ce fournisseur. En outre, la connexion pourra connaître des périodes de brèves interruptions pour permettre à la société SPHINX DEVELOPPEMENT d'effectuer les indispensables interventions techniques de maintenance ou d'amélioration sur ses serveurs et logiciels.

Les serveurs sont hébergés dans le DataCenter de la société Completel qui en assure la sécurité physique. La société SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer l'intégrité du réseau et des serveurs contre tout acte de malveillance extérieur ou toute attaque informatique connue. Les ordinateurs sont des serveurs hauts de gamme (actuellement DELL) équipés d'alimentation redondante et de disques durs miroirs (RAID). La société SPHINX DEVELOPPEMENT se réserve toutefois le droit d'utiliser un serveur de toute autre marque adapté au service. En cas de défaillance du serveur, le service sera rétabli sur une autre machine dans un délai maximum de 8 heures suivant la notification de la panne, étant précisé que les applications sont configurées pour redémarrer automatiquement

en cas d'incident logiciel. Le serveur est protégé contre les intrusions par un FireWall géré par la société IWALL, étant précisé que la société SPHINX DEVELOPPEMENT se réserve le droit de confier la protection du système à toute autre société assurant des prestations équivalentes.
Les mises à jour de sécurité des systèmes d'exploitation et de l'anti-virus sont installées automatiquement.
La sécurité du système est en outre assurée au sein de la société SPHINX DEVELOPPEMENT dans les conditions suivantes :

- salle équipée de détection et protection incendie,
- maintien de température et d'hygrométrie,
- alimentation électrique sans coupure,
- redondante de bout en bout,
- surveillance et contrôle des accès 24h / 24h

Les données sont sauvegardées quotidiennement localement et sur des serveurs distants.

En cas de manquement de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT à l'une de ses obligations contractuelles, l'indemnisation du préjudice subi par le Client ne pourra en aucun cas dépasser le montant hors taxes (HT) du prix facturé au titre de la commande.

7° - RESILIATION

Si le Client souhaite annuler une prestation pour laquelle le bon de commande a déjà été signé, il doit en informer la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT par écrit dans les 14 jours suivant la signature du bon de commande, et en tout état de cause avant le début de l'intervention.
Si le Client annule sa prestation alors qu'elle est en cours de réalisation, la prestation est considérée comme intégralement due.
Au cas où le Client serait dans l'incapacité soit d'assumer ses obligations nécessaires à la bonne exécution du contrat par la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT, soit de payer la facture dans les conditions précisées sur le bon de commande, la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT peut suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles envers le Client, et ce au tort du Client.

8° - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

Tous litiges éventuels entre les parties, à défaut de règlement amiable, sont de la compétence exclusive des juridictions d'ANNECY.

CONDITIONS GENERALES RELATIVE AUX FORMATIONS SPHINX

Toute commande de formation implique l'adhésion pleine et entière et sans réserves par le Client aux présentes conditions générales de formation qui prévalent sur tout autre document.
Par conséquent, le fait de passer commande ou d'assister à une séance de formation implique l'adhésion entière et sans réserves à ces présentes conditions générales.

1° - OBJET

La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT propose à ses clients des formations sur ses logiciels d'enquêtes, de statistiques et d'analyses de données. Ces formations sont animées par un réseau de consultants-formateurs certifiés sur les logiciels et applications SPHINX. Aucun autre organisme n'est habilité à animer des formations sur les logiciels et applications SPHINX.

Trois catégories de formations sont proposées :

- Formations intra-entreprise : formations qui se déroulent dans les locaux du Client ou dans les locaux de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT à ANNECY, ces formations sont prévues pour un ou plusieurs participants aux dates convenues avec le service de formations de la société LE SPHINX DEVELOPPEMENT,

- Formations inter-entreprises : formations regroupant plusieurs entreprises qui se déroulent à PARIS ou dans les locaux de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT à ANNECY, aux dates indiquées dans le catalogue des formations. Des "masters class" peuvent également être organisées et dans ce cas les formations sont animées par des experts universitaires spécialistes des questions traitées. La "master class" est une présentation académique qui met l'accent sur les aspects méthodologiques et théoriques, mais illustrée par des exemples concrets et des cas réels,

- Formations à distance : la téléformation permet d'organiser des sessions de formations téléphoniques de 1H30 pour une personne ou des Webinaires (web-séminaires) qui permettent d'organiser des sessions de 1H30 utilisant des solutions de conférence et de téléphonie en ligne pour plusieurs personnes appartenant à des entreprises différentes, aux dates indiquées dans le catalogue des formations.

Les formations alternent méthodologie et manipulation des logiciels, elles sont organisées par rapport au programme choisi par le Client avec le service de formations de la société LE SPHINX DEVELOPPEMENT, soit sur un thème précis (Découverte, Initiation, enquêtes en ligne, analyse de résultats, statistiques…) ou à la carte (choix entre plusieurs modules proposés sur le catalogue des formations), et en fonction du niveau des stagiaires.
Plusieurs types de formations sont proposés :

- Formations standards : formations animées sur des enquêtes exemples en fonction de programmes adaptés aux besoins du Client et à son niveau de pratique. Ces formations sont proposées en sessions inter-entreprises ou intra-entreprise,

- Formations conseil : formations sur le site du Client ou dans les locaux de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT à ANNECY et animées spécifiquement sur les propres données du Client, et ce pour l'aider dans la conduite de ses projets. Le formateur déroule le programme choisi par le Client en se basant sur ses propres enquêtes et données préalablement envoyées. Il est rappelé que ces interventions demeurent des formations et qu'en aucun cas le formateur n'a pour rôle de réaliser le travail du Client,

- Formations à la carte : formations sur le site du Client qui se déroulent sur un ou plusieurs jours et qui couvrent un programme personnalisé abordant le contenu de plusieurs formations standard, et animées par des enquêtes exemples. Le programme est à déterminer avec le service de formations de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT, selon le nombre de modules sélectionnés dans le catalogue de formations.

La durée minimum est d'une journée de formation de 6 heures.

2° - PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

La liste des prix figure au catalogue en vigueur lors de la réservation, elle peut être communiquée sur demande.

Les prix indiqués pour chaque formation sont hors taxes (HT), les repas des stagiaires ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement ne sont pas inclus dans le prix de la prestation de formation.

En ce qui concerne les formations intra et inter-entreprises, la facture est établie à l'issue de la formation, sauf si le Client demande une facturation avant la date d'exécution de la prestation.

Les formations à distance sont facturées dès la réception de la commande. En cas de non-paiement préalable par le Client, la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT se réserve le droit de refuser de dispenser la formation.

La facturation sera exprimée en euros et appliquera le taux de TVA en vigueur au moment de l'établissement de la facture.

Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture pourra être majorée de plein droit de pénalités de retard d'un montant égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal.

Le Client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues.

La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT fournit une convention de formation sur demande du Client.

Pour pouvoir établir la convention, le Client est tenu de fournir rapidement à la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT toutes les informations nécessaires à son élaboration et demandées par le service de formations, et ce dans les plus brefs délais.

3° - INSCRIPTIONS - MODIFICATION DE LA RESERVATION - ANNULATION

Toute demande d'inscription doit être adressée à la Société SPHINX DEVELOPPEMENT par écrit. Dans le cas d'une demande faite par e-mail, la société SPINX DEVELOPPEMENT effectue une réservation provisoire. Les inscriptions sont acceptées dans la limite des places disponibles. L'inscription à une formation n'est effective qu'à la réception d'un bulletin d'inscription dûment complété, le cachet du Client étant obligatoire.

La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT se réserve le droit d'apporter à tout moment toute modification qu'elle juge utile à ses programmes et prestations.

Elle se réserve le droit de modifier sans avis préalable les intervenants et de supprimer une ou plusieurs catégories de formations.

En cas d'annulation pour quelque cause que ce soit (indisponibilité du formateur pour des raisons de santé ou autre, conflits sociaux, conditions météorologiques, pannes d'électricité, nombre de participants… sans que cette liste puisse être considérée comme limitative) l'acte de formation pourra être reporté à une date ultérieure, sans dédommagement ni pénalité dû au Client.

Dans le cas d'annulation par le Client d'une formation intra entreprise, inter-entreprises ou master class, celle-ci pourra se faire dans les conditions suivantes :

- toute annulation d'inscription doit être faite par écrit,
- toute annulation intervenant plus de 10 jours ouvrés avant le début de la formation ne donne lieu à aucun frais d'annulation pour le Client,
- toute annulation intervenant entre 10 et 5 jours ouvrés avant le début de la formation donne lieu à une facturation égale à 50 % du montant de la prestation, à titre d'indemnité forfaitaire,
- toute annulation intervenant moins de 5 jours ouvrés avant le début de la formation donne lieu à une facturation égale à 100 % du montant de la prestation, à titre d'indemnité forfaitaire,
- toute formation commencée sera due intégralement.

Si des participants ne se présentent pas à une session de formation sans avoir respecté les modalités d'annulation ainsi précisées, la facture sera établie par la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT et devra être payée comme si les participants avaient assisté à cette session.

L'annulation des formations à distance par le client doit se faire par écrit dans un délai maximum de 48 heures avant la date de la session de formation à défaut de quoi la formation sera considérée comme effectuée et donc facturée.

4° - MODALITES PRATIQUES

Pour certaines formations, un niveau de connaissance ou expérience sont nécessaires pour permettre une assimilation satisfaisante de l'enseignement dispensé : en fonction du programme de formation choisi, les stagiaires doivent donc satisfaire aux pré-requis mentionnés dans le catalogue des formations. L'appréciation du niveau des participants est à la charge du Client, qui seul peut être en mesure d'évaluer et de contrôler l'adéquation des compétences requises pour assister aux formations.

Avant la formation, le Client est tenu de faire valider le programme choisi et le contenu de la formation par les stagiaires et de les informer des modalités d'organisation.

Aucun reproche ne pourra être fait à la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT en cas de différence de niveau des stagiaires.

Le Client est tenu de respecter le nombre de stagiaires convenu dans la commande.

S'il souhaite ajouter une ou plusieurs personnes supplémentaires, il doit prendre contact avec le service commercial de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT pour la mise à jour de la grille tarifaire.

Le jour de la formation, les stagiaires et le formateur doivent signer la fiche de présence, en deux exemplaires, fournie par le formateur ou le service formations de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT.

Le support power point utilisé le jour de la formation par le formateur ne sera communiqué par celui-ci que s'il l'accepte.

A l'issue de la formation, les stagiaires sont sollicités par la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT pour répondre à une enquête en ligne, et ce aux fins d'évaluer la formation à laquelle ils ont participé.

- ***Formation intra-entreprise :***

Formation qui se déroule sur le site du Client ou dans les locaux de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT à ANNECY, et ce sur un programme convenu avec le service de formations qui peut être un programme standard choisi dans le catalogue de formations, ou à la carte.

Le programme est animé sur les enquêtes exemples SPHINX choisies par le formateur pour les formations standard et sur les données du Client pour les formations Conseil.

Il est précisé qu'une journée de formation est de 6 heures, et que les horaires conventionnels sont de 9H30 à 12H30 et de 14H00 à 17H00, ces horaires pouvant cependant être aménagés par le Client et/ou le formateur, après concertation entre eux.

Obligations de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT

Dès réception de la commande, le service de formations de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT prend contact avec le Client pour fixer les dates de formations.

Ces dates sont convenues dans un délai de 4 à 6 semaines après la date de réception de la commande, en fonction des disponibilités des formateurs SPHINX.

Dès la planification de la date de la formation, la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT envoie au Client un e-mail de confirmation détaillant toutes les modalités d'organisation de la formation.

Afin d'organiser la formation et de compléter le dossier, le Client se doit de transmettre par e-mail les différentes informations demandées dans l'e-mail de confirmation (adresse exacte de la formation, noms des stagiaires….).

La Société Le SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à fournir au Client des licences de formation temporaires par e-mail.

A l'issue de la formation, la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT délivre un support de formation (papier et éventuellement électronique) correspondant au programme choisi : ce support est délivré le jour de la formation par le formateur ou envoyé par courrier postal par la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT à l'issue de la formation.

Le support power point utilisé par le formateur ne peut être délivré aux stagiaires qu'en cas d'accord de celui-ci.

Obligations du Client

Lorsque la formation se passe dans les locaux du Client, celui-ci doit mettre à la disposition du formateur des ordinateurs avec la licence du logiciel SPHINX qui doit être installée sur les postes des stagiaires avant la date de la formation, et ce par le service informatique du Client.

Cette licence provisoire à installer est fournie par la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT.

Le Client doit également mettre à la disposition du formateur un vidéo-projecteur (si le nombre de stagiaires dépasse 2), ainsi que l'accès à internet, notamment l'accès à http://www.sphinxonline.com/comptes.

Le Client doit s'assurer que le niveau des stagiaires est homogène et que ces derniers satisfont aux pré-requis du programme de formation choisi.

Si le jour de la formation le nombre de stagiaires est supérieur à celui convenu lors de la commande, la facturation sera faite en fonction du nombre réel de stagiaires présents le jour de la formation, et ce en application de la grille tarifaire.

Avant la formation, le Client est tenu de faire valider le programme choisi et le contenu de la formation par les stagiaires et de les informer des modalités d'organisation.

Aucun reproche ne pourra être fait à la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT en cas de différence de niveau des stagiaires.

En ce qui concerne les formations conseil, le Client doit envoyer le plus rapidement possible (au minimum une semaine avant la date de la formation) ses données et thèmes au formateur pour que ce dernier puisse préparer convenablement son intervention. Un seul projet (enquête) est traité par formation.

- ***Formation inter-entreprises et master class :***

Il est rappelé que cette formation regroupe plusieurs entreprises et qu'elle se déroule soit à PARIS soit dans les locaux de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT à ANNECY, aux dates indiquées dans le catalogue de formations.

Les formations inter-entreprises et master class sont susceptibles d'être annulées ou reportées à une date ultérieure si, une semaine avant la date de la formation, il est constaté que le nombre de participants est inférieur à 3 personnes.

Dans cette hypothèse, l'annulation ou le report se fera sans dédommagement ni pénalité pour le Client.

Obligations de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT

Dès réception de la commande, la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à envoyer un mail de confirmation de commande.

Dix jours avant la date de la formation, la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à envoyer un mail de convocation dans lequel figure l'adresse, le plan, l'accès et les horaires de la formation.

La Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT met à la disposition des stagiaires une salle équipée de postes avec des licences SPHINX et l'accès à internet.

Obligations du Client

A réception du mail de confirmation de la commande, le Client doit compléter le dossier adressé par la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT et fournir les informations manquantes.

Le Client doit s'assurer que les stagiaires satisfont aux pré-requis du programme de formation choisi.

A l'issue de la formation, la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT délivre un support de formation (papier et éventuellement électronique) correspondant au programme dispensé : ce support est délivré le jour de la formation par le formateur ou envoyé par courrier postal par la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT à l'issue de la formation.

- ***Formation à distance :***

Le Client doit s'assurer que le stagiaire satisfait aux pré-requis du programme de formation choisi dans le catalogue de formations.

Le Client doit s'assurer avant la date de la formation que le logiciel SPHINX est bien installé sur le poste du ou des stagiaires et que la connexion internet est disponible, notamment pour l'accès aux adresses suivantes :

- http://www.sphinxonline.com/nvm.exe (pour le téléchargement de la solution de conférence en ligne)
- www.sphinxonline.com

    - *les téléformations :*

Les téléformations sont des formations individuelles (une personne uniquement) dispensées à distance par téléphone en utilisant un logiciel de prise en main à distance que le Client doit s'assurer d'avoir installé avant la date de la formation.

Le programme de cette formation est convenu directement avec la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT.

A la réception de la commande, la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT s'engage à envoyer un mail de confirmation pour mettre en contact le Client avec le formateur.

Le formateur et le Client conviennent ensuite ensemble des dates et heures des sessions, selon leurs disponibilités respectives.

Il est rappelé que les téléformations se déroulent sur des sessions de 1H30 maximum.

Il appartiendra au Client de contacter téléphoniquement le formateur aux date et heures convenues et au numéro de téléphone indiqué par le formateur.

Si le Client rencontre un empêchement il s'engage à prévenir au moins 48 heures à l'avance le formateur de cet empêchement : toute session non annulée au moins 48 heures avant la date de la formation sera considérée comme effectuée et sera par conséquent intégralement facturée.

Un support de formation électronique correspondant à la formation sera fourni au stagiaire sur sa demande, étant précisé que le support power point utilisé par le formateur n'est fourni au stagiaire que si le formateur en est d'accord.

- *Les Webinaires :*

Les Webinaires sont des formations à distance sur un thème spécifique, aux dates et heures précisées dans le catalogue de formations.

Elles sont dispensées par des solutions de conférence et de téléphonie en ligne.

Il est précisé que les participants sont mis en relation et peuvent communiquer entre eux et/ou avec le formateur.

La durée de la session est de 1H30.

Les webinaires peuvent regrouper jusqu'à 6 personnes maximum appartenant soit à la même structure, soit provenant d'établissements différents.

En cas d'empêchement du Client, celui-ci doit prévenir au moins 48 heures à l'avance le formateur et la société LE SPHINX DEVELOPPEMENT de cet empêchement : toute session non annulée dans le délai de 48 heures avant la date de la formation sera considérée comme effectuée et facturée.

Aucun support de formation n'est délivré aux participants.

5° - PROPRIETE INTELLECTUELLE - COPYRIGHT

L'ensemble des documents remis au cours de la formation constitue des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright.

En conséquence, le participant s'interdit d'utiliser, de copier, de transmettre, et généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents, sans l'accord préalable et écrit d'un responsable autorisé de la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT.

Le participant s'interdit d'effectuer toute copie de logiciels utilisés lors des formations, à l'exception des exercices réalisés, à condition que les fichiers n'incluent en aucune façon des parties du programme protégé par un copyright et après accord formel du formateur.

6° - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les conditions générales et tous les rapports entre la Société LE SPHINX DEVELOPPEMENT et le Client relèvent de la loi française.

Tous litiges qui ne pourraient pas être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive des juridictions d'ANNECY, quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garantie.

Cette clause attributive de compétence ne s'applique pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront.